

Vivre un deuil au travail

Feuille de route en cas de deuil pour les employeurs.



Avant-propos

Le deuil est une réaction normale et même nécessaire face à une perte accablante. Le soutien que la personne en deuil reçoit de son environnement est un facteur déterminant pour l'impact futur sur sa vie. Dès lors, le rôle de l'employeur et de l'environnement de travail dans le processus de deuil ne doit pas être sous-estimé.

Lorsqu'un employé se sent soutenu dans son deuil par son environnement de travail, cela peut entraîner une influence positive à plusieurs niveaux : sur sa santé psychologique et mentale, un retour au travail en douceur, une ambiance de travail constructive, une fidélité à l'employeur, ... En revanche, si l'employé se sent délaissé, l'impact peut entraîner des conséquences négatives, comme le fait de ne pas se sentir compris, une ambiance qui se dégrade sur le lieu de travail, de l'absentéisme, etc. ...

En tant qu'employeur (et collègue), comment gérer au mieux le deuil ? Comment soutenir un employé qui a perdu un être cher ? Comment appréhender le décès d'un collègue ? Bien que de nombreux points semblent évidents, certains aspects sont souvent négligés. Avec cette Feuille de route en cas de deuil, DELA, en tant que spécialiste funéraire, souhaite offrir aux employeurs, aux dirigeants et aux collègues quelques conseils lorsqu'ils doivent faire face à un décès sur le lieu de travail.

Lorsqu'un collègue perd un être cher, le soutien est principalement axé sur l'employé en deuil. Lors du décès d'un collègue, l'impact sur plusieurs personnes au sein de l'organisation - y compris l'employeur - est beaucoup plus important. Cela nécessite un soutien encore plus spécifique. Pour ces deux situations, l'employeur trouvera dans cette Feuille de route, compilée par DELA en collaboration avec An Hooghe, conseillère experte en matière de deuil*, de nombreux conseils et un soutien concret.

* An Hooghe est psychologue, conseillère en matière de deuil et fondatrice du centre pour le deuil « Verbindend in Verlies ».

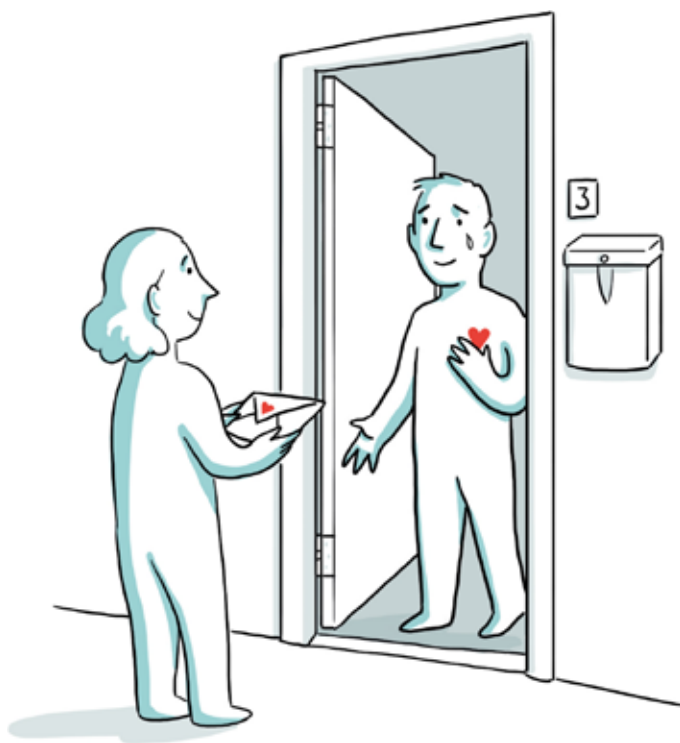
1. En tant que dirigeant, comment soutenir un employé qui vient de perdre un proche ?

Le processus de deuil est différent pour chacun, et la façon dont vous réagissez en tant qu'entourage est également très individuelle. Lorsqu'un employé perd un être cher, vous pouvez également lui offrir un soutien spécifique sur le lieu de travail. Dans un premier temps, peu après les funérailles, vous souhaitez d'abord témoigner votre sympathie au collègue en deuil. En outre, il est également important de créer un environnement compréhensif et favorable lorsqu'il reprendra le travail. La mobilisation de l'équipe pour apporter un soutien supplémentaire peut contribuer à compléter le cercle.

1.1. Peu après le décès

Les choses à faire et à éviter en tant que dirigeant

Optez pour un contact personnel



Vous avez appris qu'un employé a perdu un proche ? En tant que dirigeant, ne vous contentez pas d'envoyer un e-mail ou un message, mais prenez réellement contact. De préférence en personne* - déterminez d'abord si une visite est appropriée - par téléphone ou appel vidéo si nécessaire.

Montrez par vos paroles que vous vous sentez concerné et ne vous contentez pas de clichés tels que «Sincères condoléances» ou «Nous pensons à vous dans ces moments difficiles».

Précisez que le travail peut attendre et que tout sera assuré de la meilleure façon possible. Discutez des possibilités de congé (de deuil) avec les collègues RH et communiquez-les de la manière la plus transparente possible.

Essayez d'assister aux funérailles

La présence des employeurs et/ou des collègues est un geste que les personnes en deuil apprécient et dont elles se souviennent pendant longtemps. Essayez donc d'être vous-même présent aux funérailles*. Vérifiez bien entendu d'abord auprès de la famille si votre présence est appréciée.

Allez rendre visite même après la reprise du travail

Quelques semaines après les funérailles, lorsque les choses sont plus calmes pour les proches, reprenez contact avec l'employé, même s'il a déjà repris le travail entretemps. Suggérez une (nouvelle) visite personnelle et emmenez éventuellement quelques collègues afin d'offrir un soutien supplémentaire*.

Soyez à l'écoute et évitez de parler du travail. Demandez s'il est souhaitable de reprendre contact à intervalles réguliers.

Laissez de l'espace pour faire le deuil

Restez toujours à la disposition de l'employé en deuil et permettez-lui de prendre son temps pour mener à bien son processus de deuil. Cependant, à intervalles réguliers, demandez-lui quand il souhaiterait reprendre le fil partiel ou complet du travail. Planifiez son retour et donnez des perspectives.

Pour certaines personnes en deuil, il est important de se sentir également impliquées dans le travail durant ces moments difficiles. Si le besoin s'en fait sentir, vous pouvez partager des informations sur les projets en cours, par exemple. Certaines personnes veulent revenir le plus rapidement possible, d'autres ont besoin d'un peu plus de temps. Chaque processus de deuil est très individuel. Il faut toujours en tenir compte.

Impliquer les collègues



Informez tout le monde sereinement, de préférence en personne

En tant que dirigeant, il est important d'informer les collègues directs et tous les supérieurs hiérarchiques du décès aussi rapidement et sereinement que possible, de préférence en personne. Voyez ensemble comment vous pouvez offrir le plus de soutien possible.

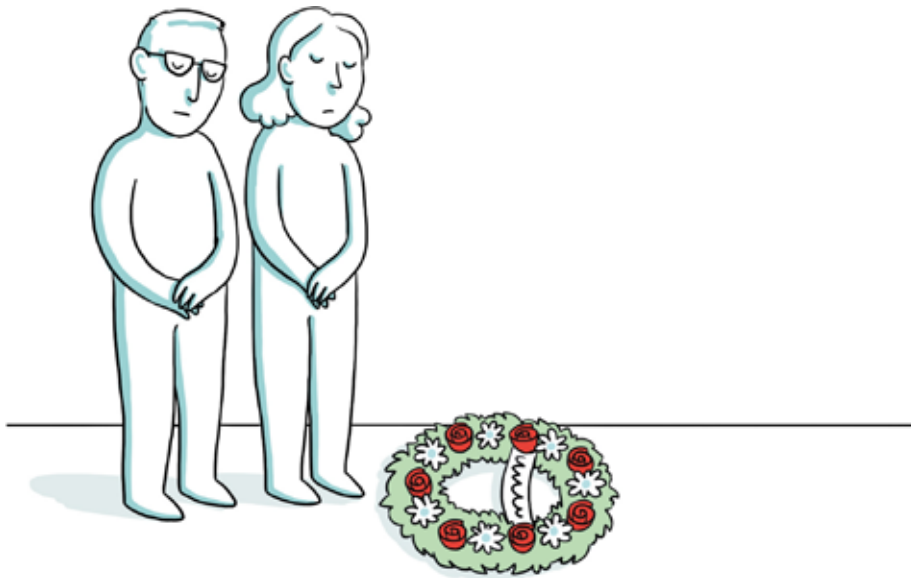
Réfléchissez également à la façon d'informer les partenaires extérieurs ou les clients avec lesquels la personne endeuillée travaille étroitement, afin qu'ils puissent lui accorder un peu d'espace.

Organisez la participation aux funérailles

La présence de collègues aux funérailles est généralement un grand réconfort pour les personnes en deuil. Elles se souviennent souvent des personnes qui sont venues offrir leur soutien ce jour-là. Donnez donc à vos collègues la possibilité d'y assister aussi*. Si l'employeur peut être présent avec une délégation importante - bien sûr après concertation avec la famille - cela peut signifier beaucoup pour la famille en deuil. Si le faire-part de décès indique que la cérémonie se déroulera «dans un cercle restreint», vous pouvez supposer que l'assistance sera réduite au minimum.

Offrez des fleurs ou une attention

Prenez l'initiative d'offrir une couronne de fleurs ou une pierre ou plaque commémorative au nom de toute l'équipe. Discutez également ensemble du geste que vous pourriez faire en tant que groupe. Par exemple, une carte de condoléances de chaque collègue, ou créez ensemble un tableau de condoléances en ligne. Envoyez le lien à la famille, et prévoyez éventuellement une version imprimée.



Communiquez sur l'absence d'un collègue en deuil

Tenez l'équipe informée et faites régulièrement le point sur l'éventuel retour du collègue en deuil.

1.2. Soutenir l'employé en deuil sur le lieu de travail

Préparez la reprise du travail ensemble

Discutez au préalable en équipe du retour au travail : comment s'y prendre au mieux ? Prenez l'initiative de cette discussion.

Trouvez un équilibre qui convient à tous

Le collègue en deuil reprendra-t-il le travail ? Essayez d'être aussi souple que possible en tant qu'employeur et dirigeant. Demandez-lui s'il a des attentes spécifiques. Par exemple, la personne en deuil préférerait-elle commencer à travailler plus tôt le matin, lorsqu'il y a moins de personnes présentes sur le lieu de travail ? Ou plus tard, après une mauvaise nuit ? Est-il également possible de travailler à domicile ? Lorsqu'un partenaire décède, il y a peut-être des problèmes de garde d'enfants à régler ? Veillez à ce que tous les aspects puissent être abordés.

Invitez la personne en deuil à prendre ses responsabilités dans ce domaine également. Osez poser la question de savoir dans quelle direction il souhaite aller. Cela reste toujours un exercice pour trouver l'équilibre qui convient à chacun. La confiance mutuelle est très importante ici. L'employé en deuil doit être convaincu des bonnes intentions et de l'engagement de l'employeur et du dirigeant et cette confiance est tout aussi importante dans le sens inverse.

Continuez à engager le dialogue

Offrez un environnement chaleureux, mais sans condescendance. Montrez que vous êtes prêt à être là pour la personne et soyez disponible dans la mesure du possible. La volonté de se rendre disponible est très significative pour la personne en deuil.

Vous n'avez certainement pas besoin de vérifier chaque jour si «tout va bien», mais gardez le contact régulièrement et invitez au dialogue. Une règle de base est la suivante :

- Pendant le premier mois : contact hebdomadaire
- Pendant les 6 premiers mois : contact mensuel
- Par la suite : chaque année à la date du décès et à d'autres dates importantes, comme Noël.

Au cours du dialogue, abordez à la fois le travail et le processus de deuil.

Le travail :

- De quoi avez-vous besoin ?
- Qu'attendons-nous de vous ?
- Qu'est-ce qui est faisable ?
- Qu'est-ce qui est possible en termes de flexibilité ?
- Quel est l'éventail des tâches ?
- Aimez-vous venir au travail ?
- Comment sont les contacts avec les collègues ?

Le processus de deuil :

- Comment allez-vous ?
- Comment vont vos proches ?
- Comment vous sentez-vous physiquement ?

A éviter

- Ignorer, éviter la conversation est le pire.
- N'attendez pas que la personne soit la même à son retour.
- N'essayez pas de formuler des conseils sur le deuil. Le deuil est différent pour chacun.
- Ne tombez pas dans des clichés comme «le temps guérit toutes les blessures».
- N'allez pas supposer les besoins de l'autre personne
- Ne vous attendez pas à ce que la personne en deuil prenne immédiatement l'initiative de dire ce dont elle a besoin. Posez-lui des questions à ce sujet de manière active.

Planifiez des messages commémoratifs



Commencez directement à planifier l'anniversaire du décès. Inscrivez ces moments dans votre calendrier. Une petite carte ou un message - «Je sais qu'aujourd'hui est un jour difficile pour vous» - montre de la compassion et apporte un soutien dans ces moments difficiles.

De même, lors de journées spéciales, tel que le réveillon du Nouvel An, vous pouvez faire savoir que vous sympathisez avec lui. Méfiez-vous des messages «tout faits», optez plutôt pour une attention personnelle.

Faites participer l'équipe

Informez les collègues de la date de retour au travail de la personne en deuil et convenez avec eux des mesures dans lesquelles elle reprendra déjà des tâches et des domaines dans lesquels elle recevra un soutien supplémentaire.

En tant que dirigeant, assurez-vous que vous n'êtes pas seul. Faites participer un confident au sein de l'équipe : donnez à un collègue proche la confiance et le temps de vérifier de temps en temps auprès de la personne en deuil comment les choses se passent.

Le soutien des collègues

Les collègues eux-aussi peuvent avoir un rôle très important. Spécifiquement pour les collègues, DELA a développé une fiche reprenant quelques conseils pour soutenir un collègue en deuil. Vous pouvez télécharger cette fiche [ici](#), pour la remettre ensuite aux collègues.

Soutenir un collègue en deuil

Les collègues eux-aussi peuvent avoir un rôle très important. Spécifiquement pour les collègues, DELA a développé une fiche reprenant quelques conseils pour soutenir un collègue en deuil. Vous pouvez télécharger cette fiche [ici](#), pour la remettre ensuite aux collègues.



Exprimez vos condoléances
L'impact du décès est souvent très fort. Exprimez votre soutien et votre compassion. Le fait de dire «Je suis désolé» peut être très utile. Vous pouvez aussi dire «Je pense à vous» ou «Je suis là pour vous».

Exprimez vos condoléances
L'impact du décès est souvent très fort. Exprimez votre soutien et votre compassion. Le fait de dire «Je suis désolé» peut être très utile. Vous pouvez aussi dire «Je pense à vous» ou «Je suis là pour vous».

Écoutez et soyez présent
Écoutez ce que votre collègue a à dire. Ne le coupez pas. Ne le rassurez pas. Ne lui dites pas ce qu'il faut faire. Soyez présent et soutenez-le.

Écoutez et soyez présent
Écoutez ce que votre collègue a à dire. Ne le coupez pas. Ne le rassurez pas. Ne lui dites pas ce qu'il faut faire. Soyez présent et soutenez-le.

DELA

2. Que faire en cas de décès d'un employé ?

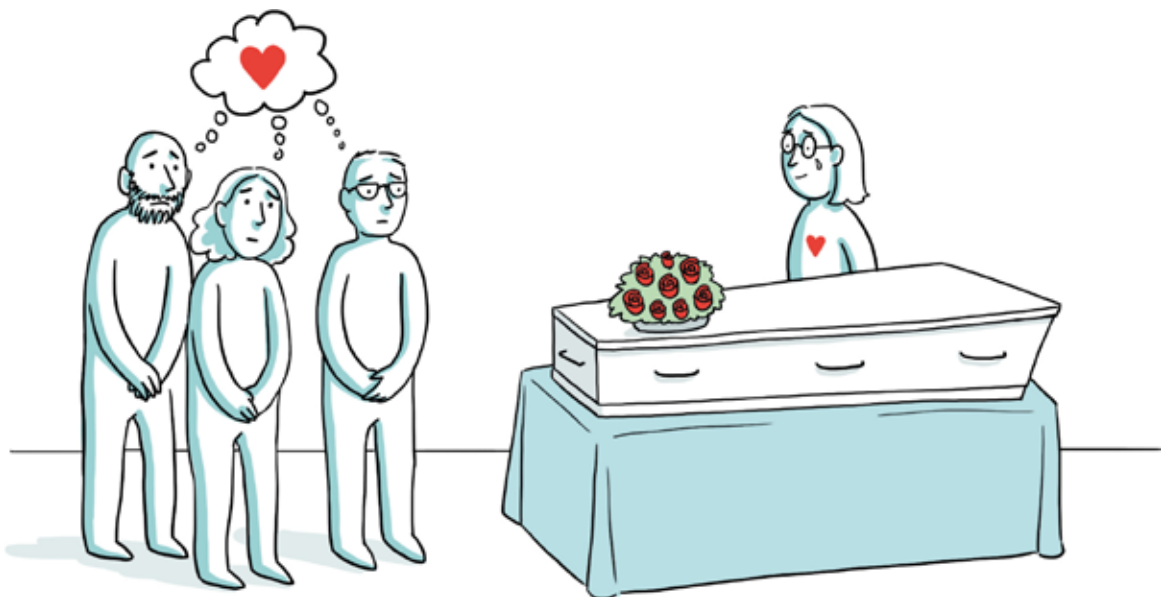
Dans cette situation, tous les membres de l'organisation, ou du moins de l'équipe, sont confrontés à un processus de deuil. Cela nécessite un soutien intense et, souvent, une aide professionnelle. Surtout s'il s'agit d'un accident de travail : l'impact et le désarroi sont alors souvent encore plus grands.

La façon dont vous gérez cet événement tragique peut non seulement avoir un impact personnel important sur les collègues concernés, mais aussi affecter l'atmosphère sur le lieu de travail et peut-être aussi la concentration et la productivité. Par conséquent, en tant qu'employeur et dirigeant, il est nécessaire de prendre les bonnes décisions à court terme.

2.1. Peu après le décès Comment traiter au mieux avec les proches ?

Contactez la famille

En tant que dirigeant, contactez la famille et demandez qui sera votre contact par la suite. Présentez vos condoléances à toute la famille et écrivez une lettre ou une carte de condoléances.



Participez aux funérailles

Discutez avec la famille de la présence aux funérailles et déterminez quels collègues peuvent y assister*. La présence de collègues aux funérailles constitue un soutien supplémentaire pour la famille, mais aussi pour l'équipe. Si nécessaire, demandez à la famille si des collègues peuvent jouer un rôle lors des funérailles.

Offrez une attention de la part de l'organisation pour les funérailles. Il est coutume d'offrir une gerbe de fleurs.

Allez rendre visite à la famille

Contactez les proches quelques temps après les funérailles. Demandez-leur s'ils souhaitent que certains responsables et/ou collègues directs leur rendent visite, afin de leur faire sentir que la perte a également un impact sur le contexte de travail et les collègues*.

N'hésitez pas à entamer la conversation, écoutez surtout beaucoup et évoquez ensemble des souvenirs du défunt. Cela peut signifier beaucoup pour les proches dans le processus de deuil. Encore une fois, évitez les clichés tels que «ça finira par aller» ou «le temps guérit toutes les blessures».

Que pouvez-vous faire en tant que dirigeant sur le lieu de travail ?

Informez personnellement les collègues

Informez vous-même tous vos collègues de manière détaillée et aussi rapidement que possible. Dans les petites entreprises, il vaut mieux entendre cette triste nouvelle de la bouche du CEO ou du directeur. Dans les grandes entreprises, cela n'est pas toujours possible et il est préférable d'informer les dirigeants un par un afin qu'ils puissent transmettre le message. De cette façon, il peut encore être transmis à chacun des collaborateurs personnellement.

Donnez autant d'informations que possible et soyez ouvert aux questions et aux suggestions.

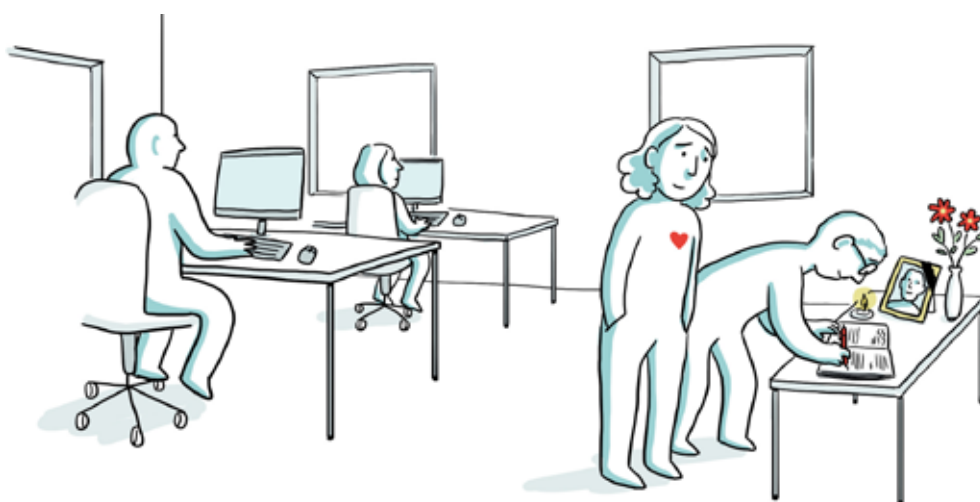
Pensez également aux partenaires externes et aux clients

Il n'y a pas que sur le lieu de travail qu'il peut y avoir des personnes qui étaient étroitement liées à la personne décédée. Des partenaires externes ou des clients fidèles peuvent également avoir eu un lien avec le collègue décédé. C'est pourquoi il est important pour une organisation de fournir les informations nécessaires à ces parties également.

Permettez à tous les collègues qui le souhaitent de participer aux funérailles

Décidez ensemble, et après avoir consulté la famille, qui des collègues assistera aux funérailles*, et si les collègues peuvent participer activement durant celles-ci. Organisez une rencontre avant les funérailles et prévoyez un moment pour en discuter.

Il est important de coordonner et soutenir les collègues qui participent activement lors des funérailles. Le temps est un facteur essentiel lors d'une telle journée. Si les funérailles sont diffusées en direct, proposez à vos collègues de les suivre.



En tant que dirigeant, n'oubliez pas de faire votre deuil

En tant que dirigeant, donnez-vous aussi la possibilité de faire votre deuil. En prenant trop de responsabilités, vous risquez de retarder votre processus de deuil. Vous risquez de vous retrouver plus tard dans un processus de deuil plus compliqué, et d'avoir plus de mal à fonctionner.

Pendant les funérailles, organisez un moment de recueillement ou une minute de silence avec les collègues qui ne sont pas présents aux funérailles, mais sur le lieu de travail. Donnez-leur l'occasion de s'arrêter un moment en se rencontrant brièvement avant ou après les funérailles et de se remémorer des souvenirs.

Ouvrez un registre de condoléances ou un livre commémoratif

Vous pouvez ouvrir un registre de condoléances ou un livre commémoratif sur le lieu de travail : un beau livre dans lequel les collègues peuvent écrire, dessiner ou s'exprimer selon leurs envies. Cela peut également être organisé sur une plateforme en ligne. Une copie ou une version imprimée peut ensuite être remise aux proches.

Organisez vous-même un moment d'adieu personnel

La mort n'est certainement pas un sujet de conversation accessible. Mais il est très important d'entamer la conversation, de voir ce que la perte signifie pour chacun et de partager des souvenirs. Organiser un événement d'adieu pour discuter de ces questions donne aux collègues l'occasion d'exprimer avec leurs propres mots ce qu'ils ressentent et ce que le collègue décédé représentait pour eux.

Cela peut être un moyen simple pour eux de réfléchir ensemble à la perte et de gérer leurs sentiments. Des messages tels que «Vous ne serez jamais seul», «Nous sommes ensemble» ou «Nous sommes là pour vous» renforcent le sentiment d'appartenance et sont essentiels.

Laissez vos collègues partager leurs sentiments

Assurez-vous qu'il y ait de la place pour partager les sentiments et les expériences du défunt entre collègues lors d'un événement d'adieu. Normalisez les sentiments de deuil et montrez qu'il y a un temps et un lieu pour cela au sein de votre organisation.

Offrez également la possibilité de parler à un psychologue. Veillez à être là pour eux lorsqu'ils ont besoin de parler et faites-leur sentir qu'ils peuvent compter sur un soutien dans les moments difficiles. Cela peut également s'avérer nécessaire à un stade ultérieur, lorsque les personnes continuent à éprouver un profond chagrin.

Pratique

En tant que dirigeant, vous devez également réfléchir à un certain nombre de questions pratiques :

- Qu'advient-il de l'adresse email ?
- Qui informe les clients ?
- Qui vérifie l'agenda du défunt et annule les rendez-vous ?
- Qui ouvre son courrier et répond aux e-mails entrants ?

Les questions suivantes doivent également être réglées, mais il est préférable d'attendre le moment approprié :

- Ranger le lieu de travail du collègue décédé.
- Remise des effets personnels à la famille.

2.2. A long terme : se souvenir et permettre le deuil

Organisez un moment de deuil récurrent et impliquez les proches

Discutez avec vos collègues directs de la manière dont vous pouvez organiser un moment de deuil annuel et inviter les proches à y assister. Un moment de recueillement sur le lieu de travail peut être d'un grand réconfort pour les personnes en deuil.



Si des collègues souhaitent assister à des événements commémoratifs ou organiser des événements à la Toussaint ou lors de l'anniversaire de décès d'un défunt, vous devez, en tant que dirigeant, les accompagner et les coordonner ou les organiser dans la mesure du possible. Le jour de l'anniversaire de décès du collègue décédé, par exemple, l'employeur et les collègues peuvent exprimer conjointement leurs condoléances à la famille.

Rituels de deuil

Souvent, les symboles ou les rituels revêtent une grande importance pour un «deuil collectif». Un rituel est optimal lorsqu'il est pensé par les personnes elles-mêmes et que chacun peut faire entendre sa voix à sa manière.

Laissez le temps et l'espace pour faire le deuil

Faites preuve d'empathie et tenez compte du chagrin, des difficultés de concentration, de l'anxiété, de la culpabilité ou de la colère des employés. Ce sont des réactions normales après un décès. Donnez-leur du temps et de l'espace pour faire leur deuil.

Indiquez clairement que vous êtes compatissant et qu'il est normal de ne pas simplement passer à autre chose. Réprimer le chagrin peut entraîner des problèmes psychologiques.

Restez vigilant

Demandez de l'aide à temps si vous remarquez que vos collègues continuent à éviter la réalité, à lutter contre l'anxiété et la dépression ou à s'absenter pendant de longues périodes. Si tous ne parviennent pas à reprendre le travail comme avant, proposez-leur à nouveau une aide professionnelle. Tout le monde ne vit pas son deuil à la même vitesse et vous devez essayer d'être aussi compréhensif que possible.

* Pour la présence physique aux funérailles et les visites aux proches : référez-vous toujours aux mesures en vigueur liées au coronavirus.

DELA a fait réaliser une œuvre d'art à la mémoire de tous les collègues décédés



L'œuvre d'art a été créée par l'artiste flamand Kamagurka et se trouve au siège du spécialiste funéraire à Anvers depuis 2015. Cette sculpture a une grande valeur symbolique. Elle dépeint l'harmonie et la force de soutien de l'organisation. Les employés, qui travaillent ensemble avec et pour les autres et entre eux.

Lorsqu'un employé de DELA décède, une cérémonie intime est organisée à la statue avec les collègues immédiats et la famille du défunt. Au cours de la cérémonie, les proches placent une plaque commémorative personnalisée sur la statue. De cette manière, les employés décédés continuent à faire partie de la chaleureuse famille DELA.

DELA